



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM
PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL**

**(Studi Empiris pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
APJ Ex-Karisidenan Besuki)**

SKRIPSI

Oleh:

**R. Ajeng Dwi Cahyati
NIM 090810301084**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM
PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(Studi Empiris pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
APJ Ex-Karisidenan Besuki)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh:

**R. Ajeng Dwi Cahyati
NIM 090810301084**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R. Ajeng Dwi Cahyati

NIM : 090810301084

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan (Reward), dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki)" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 April 2013

Yang menyatakan,



R. Ajeng Dwi Cahyati

NIM 090810301084

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM
PENGHARGAAN (REWARD) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(STUDI EMPIRIS PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA
TIMUR APJ EX-KARISIDENAN BESUKI)**

Oleh

R. AJENG DWI CAHYATI
NIM 090810301084

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak

Dosen Pembimbing II : H.Rohman Effendi, SE., M.Si., Ak

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan (Reward), dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki)

Nama Mahasiswa : R. Ajeng Dwi Cahyati

NIM : 090810301084

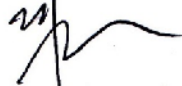
Jurusan : Akuntansi

Program Studi : S1 - Akuntansi

Disetujui Tanggal : 29 April 2013

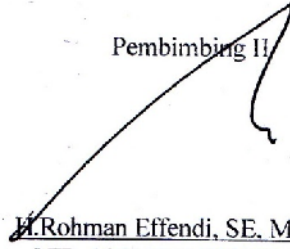
Yang Menyetujui,

Pembimbing I




Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak
NIP. 19721004 199903 1 001

Pembimbing II



H. Rohman Effendi, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710217 200003 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak.
NIP. 19720416 200112 1 001

**PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM
PENGHARGAAN (REWARD) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL
(STUDI EMPIRIS PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR APJ EX-
KARISIDENAN BESUKI)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : R. Ajeng Dwi cahyati

NIM : 090810301084

Jurusan : SI Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

20 Mei 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Andriana, SE, MSc, Ak.

NIP. 19820929 201012 2 002

2. Sekretaris : Yosefa Sayekti, SE, M.Com, Ak

NIP. 19640809 199003 2 001

3. Anggota : Hendrawan Santoso P. SE, M.Si, Ak

NIP. 19740506 200212 1 006

(.....)

(.....)

(.....)



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,
Fathorazi
Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada :

1. Ibunda ku Diana Fauziah dan Hermin trisulowati beserta Ayahanda Haris Munandar dan Alm. Agus Tri Ampodo, yang sangat memberikan semangat hidup. Untuk semua butiran keringat, cucuran air mata harapan. Terima kasih atas semua untaian doa dan kasih sayang tiada henti untuk anak mu ini;
2. Mbahku yang paling aku sayang Hj. Kuswati Nasar yang telah merawatku. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat, dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi keberhasilanku;
3. Mbakku, Mas ku, dan kedua adikku yang paling aku sayang Mbak Dita, Mas Hadi, Hardi kuyus, dan Aldo Ndut serta seluruh keluarga besarku yang selalu mendukung, terima kasih atas segala perhatian dan doanya;
4. Taufik Hidayat yang selalu menemaniku, mendukungku, dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan semua pekerjaan yang dihadapi.
5. Guru-guruku dari TK hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberikan segenap ilmunya dan membimbingku dengan penuh rasa sabar;
6. Dosen Pembimbingku bapak Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak dan Bapak H.Rohman Effendi, SE., M.Si., Ak yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perhatian dan tanggung jawab yang tinggi;
7. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Terjemahan Surat Al – Baqarah Ayat 153)*

Dengan kesabaran dan kegigihan apa pun mungkin. Karena keberhasilan tidak terletak di awal perjalanan. Karena kemudahan terletak dibalik kesulitan. Karena keajaiban adalah hadiah bagi yang berani. Karena kesejahteraan adalah hak bagi yang bertahan. Karena kedamaian adalah anugerah bagi yang bersabar. Dan karena kemuliaan adalah rahmat bagi yang ikhlas.

(Mario Teguh)

Hidup adalah perjuangan dan Sabar adalah Kemenangan

(Hitam Putih)

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM PENGHARGAAN (REWARD) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI EMPIRIS PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR APJ EX – KARISIDENAN BESUKI)

R. AJENG DWI CAHYATI

Jurusan SI Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Total Quality Management*, sistem penghargaan (reward) dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Manajer pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 94 manajer. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 34 manajer. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Penelitian ini juga menggunakan Uji F untuk menguji kelayakan model dan Uji T digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management*, sistem penghargaan (reward) dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *total quality management*, sistem penghargaan, budaya organisasi, dan kinerja manajerial.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATION,
REWARD SYSTEM AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON MANAGERIAL
PERFORMANCE
(EMPIRICAL STUDY AT PT. PLN (PERSERO) APJ EAST JAVA
DISTRIBUTION EX - KARISIDENAN BESUKI)***

R. AJENG DWI CAHYATI

S1 majoring in Accounting, Faculty of Economics, University of Jember

The purpose of this research was to examine the effect of Total Quality Management implementation, reward system and organizational culture on managerial performance at PT. PLN (Persero) APJ East Java Distribution Ex-Karisidenan Besuki. The data that used in this research was primary data that collected directly from respondents through questionnaires. The population in this research was the Manager at PT. PLN (Persero) APJ East Java Distribution Ex-Karisidenan Besuki. The total population in this study were 94 managers. The sampling technique used purposive sampling. The number of samples that fulfilled the criteria were 34 managers. The data analysis method that used in this research was multiple regression analysis. This research also used the F test to test the feasibility of the model and the T test used to determine the significance of the partial effect of the independent variable on the dependent variable. These results indicated that the variable Total Quality Management, reward system and organizational culture have significant positive effect on managerial performance.

Keywords: total quality management, reward system, organizational culture, and managerial performance.

RINGKASAN

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan (*reward*), dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki); R. Ajeng Dwi Cahyati, 090810301084; 2013; 64 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pada era globalisasi yang semakin berkembang mengakibatkan terjadinya persaingan yang semakin pesat antar perusahaan di Indonesia. Baik perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur. Dengan demikian perusahaan yang akan memenangkan persaingan di era globalisasi adalah perusahaan yang dapat menghasilkan produk/jasa yang sesuai dengan tuntutan pelanggan. Selain penerapan TQM, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem penghargaan. Penghargaan (kompensasi) merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada perusahaan ataupun organisasi. Selain TQM dan Sistem Penghargaan (*reward*) faktor lain yang tidak kalah pentingnya berpengaruh terhadap kinerja adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Schein (1994, dalam Arumbika, 2012) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan itu sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika budaya organisasi baik, maka tidak heran jika anggota organisasi adalah orang-orang yang baik dan berkualitas plus.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah variabel *Total Quality Management*, sistem penghargaan (reward) dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial pada PT. PLN (persero) distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh manajer pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 94 manajer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 34 manajer. Jumlah data yang dapat diolah sebanyak 31. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial (Y). Sistem penghargaan (Reward) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial (Y). Budaya Organisasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial (Y). Hal ini berarti semakin baik penerapan *Total Quality Management*, Sistem penghargaan (reward), dan Budaya Organisasi di dalam suatu perusahaan maka semakin baik pula kinerja manajerialnya. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management*, Sistem Penghargaan (Reward), dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex-Karisidenan Besuki.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Penghargaan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Ex – Karisidenan Besuki)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.H.M. *Fathorrozi*, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Dr. Ahmad Roziq, S.E., MM., Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak dan Bapak H.Rohman Effendi, SE., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabaran memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Indah Purnamawati, S.E., M.Si, Ak. selaku Dosen Wali selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
6. Seluruh staf dan karyawan PT. PLN (Persero) APJ Situbondo, Jember, dan Banyuwangi;
7. Keempat orangtuaku yang ku sayang, papa Haris Munandar dan Alm. Bapak Agus Tri Ampodo beserta Mama Diana Fauziah dan bunda Hermin Tri Sulowati, terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan, kasih sayang, pengertian, nasihat, semangat, dan doa yang tiada henti hingga aku menjadi seperti saat ini;
8. Mbahku yang ku sayang H. Kuswati Nasar, terima kasih telah membesarkanku, terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang,

dukungan, nasihat, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk hidupku sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Mbakku, Mas iparku beserta adek-adekku tercinta Widyawati, Hadi P, Anis Hardiansyah P., dan Aldora Agdi A., dan Arby terima kasih atas semangat, nasehat, dukungan, dan doanya selama ini,;
10. Taufik Hidayat yang sampai saat ini menjadi sahabat hatiku dalam suka maupun duka, terima kasih atas bantuan, perhatian, semangat, doa, kasih sayang, kesabaran dan telah memberikan warna dalam hidupku;
11. Sahabatku yang tetap setia bersama dalam suka maupun duka (Abonk, Yuni, Cici) Terima kasih kalian telah memberi warna dalam kehidupanku selama kita SMP, SMA hingga sekarang. Semoga persahabatan kita abadi;
12. Sahabat seperjuangan Fajrin, Farah, Sandy, Tya, Yanto, Ferdi, Samsul, Joe, Oki, Rio, ikang dan teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu per satu terima kasih atas masukan, doa, dan semangatnya selama ini;
13. Penghuni kost jawa 6 no 1 “d’Bandinizer” yang selalu menghibur dan menemani dalam proses pembuatan skripsi ini (Ela, Nduz, Nita, Adek, Fani, mbak Neng, dan mbak bi) terima kasih atas hari-hari ceria yang diiringi dengan sharing-sharing dan rasa kekeluargaan yang penuh kehangatan;
14. Teman-teman Akuntansi 2009, terima kasih atas dukungan dan doa kalian yang telah memberikan warna dikehidupan kuliahku;
15. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu penulis mengungkapkan terima kasih banyak atas bantuan yang diberikan.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan akan memberikan sumbangasih bagi Universitas Jember.

Jember, 06 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Total Quality Management.....	8
2.1.2 Prinsip Total Quality Management.....	9
2.1.3 Unsur Utama Total Quality Management.....	10
2.1.4 Faktor-faktor Total Quality Management.....	12
2.1.5 Pengertian Sistem Penghargaan.....	12
2.1.6 Dasar Sistem Penghargaan.....	14

2.1.7 Jenis-jenis Penghargaan.....	15
2.1.8 Manfaat Sistem Penghargaan.....	16
2.1.9 Karakteristik Sistem Penghargaan.....	16
2.1.10 Pengertian Budaya Organisasi.....	17
2.1.11 Fungsi Budaya Organisasi.....	17
2.1.12 Karakteristik Budaya Organisasi.....	19
2.1.13 Kekuatan Budaya Organisasi.....	20
2.1.14 Pengertian Kinerja Manajerial.....	20
2.1.15 Karakteristik Kinerja Manajerial.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Perumusan Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial.....	24
2.4.2 Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial.....	25
2.4.3 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial.....	26
 BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2 Populasi dan sampel.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.4.1 Definisi Operasional.....	29
a. Variabel Terikat (Variabel Dependent).....	29
b. Variabel Bebas (Variabel Independent).....	29
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	32
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	32
a. Uji Validitas.....	32

b. Uji Reliabilitas.....	32
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
a. Uji Normalitas Data.....	33
b. Uji Multikolinearitas.....	33
c. Uji Heterokedastisitas.....	33
3.5.4 Uji Hipotesis.....	34
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
b. Uji F.....	35
c. Uji T.....	35
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero).....	38
4.1.3 Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	43
4.2 Model Analisis Data.....	43
4.2.1 Statistik deskriptif.....	43
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	50
a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reliabilitas.....	52
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas.....	52
b. Uji Multikolinearitas.....	53
c. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.2.4 Uji Hipotesis.....	55
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
b. Uji F.....	57
c. Uji t.....	57
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial.....	58

4.3.2 Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial.....	59
4.3.3 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial.....	60
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Keterbatasan.....	63
5.3 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Data Kuesioner	44
4.2 Demografi Responden Berdasarkan Level/Tingkat Jabatan	44
4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia	45
4.4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.5 Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.6 Demografi Responden Berdsarakan Lama Pada Jabatan Sekarang	46
4.7 Demografi Responden Berdsarakan Lama Bekerja Pada Perusahaan ...	47
4.8 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.9 Hasil Uji Validitas	51
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.11 Hasil <i>Collinearity Statistic</i>	54
4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka konseptual	22
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	36
4.1 Hasil Uji Normalitas	53
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Bagan Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)
- Lampiran 3. Data bRekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif variabel Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda